

# Regulamin ogólny świadczenia usług pocztowych przez InPost S.A.

## DEFINICJE

### §1

1. Niniejszy Regulamin ogólny świadczenia usług pocztowych przez InPost S.A. (dalej: Regulamin) określa warunki wykonywania i korzystania z usług pocztowych świadczonych i realizowanych przez InPost S.A. z siedzibą w Krakowie przy ul. Malborskiej 130, 30-624 Kraków, wpisaną do rejestru przedsiębiorców pod numerem KRS 0000536554, NIP: 6793087624, infolinia: (12) 444 26 62.
2. Usługi świadczone przez InPost S.A. polegają na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu Przesyłek pocztowych. Operator przy świadczeniu usług pocztowych może korzystać z infrastruktury pocztowej innych operatorów pocztowych na podstawie zawartych z nimi umów zgodnie z ustawą z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo Pocztowe (Dz.U. z 2012 r., poz. 1529- dalej zwana uPP).
3. Usługi świadczone przez InPost S.A nie mają charakteru powszechnego i są świadczone w celach zarobkowych zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa.
4. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
  - 1) **ADRES** – oznaczenie miejsca doręczenia przesyłki pocztowej wskazanego przez Nadawcę albo oznaczenie miejsca ich zwrotu do Nadawcy;
  - 2) **ADRESAT** – podmiot wskazany przez Nadawcę jako odbiorca przesyłki pocztowej;
  - 3) **AGENT POCZTOWY** – przedsiębiorca pośredniczący na rzecz Operatora w zawieraniu z Nadawcami umów o świadczenie usług pocztowych lub zawierający takie umowy w imieniu Operatora;
  - 4) **ZAWIADOMIENIE** – informacja o próbie doręczenia Przesyłki Rejestrowanej pozostawiona przez Kuriera w przypadku nieobecności Adresata lub osoby uprawnionej na mocy przepisów ustawy Prawo Pocztowe, ze wskazaniem Placówki Pocztovej Operatora, w której będzie można odebrać awizowaną Przesyłkę;
  - 5) **CENNIK** – cennik usług pocztowych InPost S.A świadczonych w obrocie krajowym, stanowiący **Załącznik F** do niniejszego Regulaminu;
  - 6) **CENNIK BIZNESOWY** – załącznik do Umowy Biznesowej;
  - 7) **DORĘCZENIE** – wydanie przesyłki pocztowej Adresatowi, a w przypadkach określonych prawem także innej osobie uprawnionej do jej odbioru zgodnie z umową o świadczenie usługi pocztowej;
  - 8) **KURIER** – osoba doręczająca Przesyłki pocztowe w imieniu Operatora;
  - 9) **DOSŁANIE** – zgłoszenie pisemnego żądania Adresata przesłania Przesyłek pocztowych na adres wskazany w żądaniu.
  - 10) **DRUK** – przesyłka pocztowa zawierająca informację pisemną lub graficzną, zwielokrotnioną za pomocą technik drukarskich lub podobnych, utrwaloną na papierze albo innym materiale użytym w drukarstwie, w tym książka, katalog, dziennik lub czasopismo;
  - 11) **KLIENT** – Nadawca lub Adresat.
  - 12) **KLIENT BIZNESOWY** - osoba fizyczna niebędąca konsumentem w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r Kodeks cywilny (Dz. U. 1964 nr 16 poz. 93 z późn. zm.) osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, z którą Operator zawarł odrębną pisemną umowę o świadczenie usług pocztowych lub która posiada zawartą pisemną umowę o świadczenie usług pocztowych z podmiotem prowadzącym Punkt Nadawczy Dedykowany;
  - 13) **KONSUMENT**- osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
  - 14) **LISTA NADAŃ** - ewidencja Przesyłek pocztowych, które polecono doręczyć zgodnie z umową o świadczenie usług pocztowych.
  - 15) **LISTA WYDAŃ** – ewidencja Przesyłek pocztowych przekazanych Kurierowi do doręczenia;
  - 16) **MAGAZYN PRZESYŁEK NIEDORĘCZALNYCH** – miejsce, gdzie są kierowane i przechowywane, oraz niszczone przesyłki niedoręczalne zgodnie z odpowiednimi przepisami ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo Pocztowe (Dz. U. z 2012 r., poz. 1529 – dalej Prawo pocztowe) oraz wykonywane inne czynności, o których mowa w niniejszym Regulaminie;
  - 17) **WEBTRUCKER** - aplikacja umożliwiająca pełną obsługę procesu nadań, śledzenie Przesyłek Rejestrowanych pocztowych oraz zarządzanie kontem Nadawcy, która jest udostępniana bezpłatnie na stronie internetowej <https://kurier.inpost.pl/>;
  - 18) **NADANIE** – polecenie doręczenia Przesyłki pocztowej zgodnie z umową o świadczenie usługi pocztowej;
  - 19) **NADAWCA** – podmiot, który zawarł z Operatorem umowę o

- świadczenie usługi pocztowej;
- 20) **NADAWCA MASOWY** - nadawca masowy w rozumieniu uPP ;
- 21) **OPERATOR** – InPost S.A. z siedzibą w Warszawie, wpisana do Rejestru Operatorów Pocztowych pod nr B-00167; InPost S.A. nie jest operatorem wyznaczonym w rozumieniu uPP;
- 22) **OSOBA UPRAWNIONA** – Adresat lub osoba uprawniona do odbioru korespondencji adresowanej do Adresata w rozumieniu uPP jak też odrębnych przepisów, w szczególności: osoba pełnoletnia zamieszkała razem z Adresatem (jeżeli Adresat nie złożył w Placówce Pocztovej zastrzeżenia w zakresie doręczenia przesyłki rejestrowanej) bądź posiadająca pełnomocnictwo od Adresata;
- 23) **PRZESYŁKA / PRZESYŁKA POCZTOWA** - Przesyłka Pocztovej Rejestrowana, przyjmowana, przemieszczana, sortowana i doręczana w sposób zabezpieczający ją przed utratą, ubytkiem zawartości lub uszkodzeniem;
- 24) **POTWIERDZENIE NADANIA** – dokument stanowiący dowód nadania Przesyłki;
- 25) **PRZESYŁKA POCZTOWA** – rzecz opatrzona oznaczeniem adresata i adresem, przedłożona do przyjęcia lub przyjęta przez Operatora w celu przemieszczenia i doręczenia adresatowi (zwana dalej także **Przesyłką**);
- 26) **PRZESYŁKA REJESTROWANA** – przesyłka pocztowa przyjęta za Potwierdzeniem Nadania i doręczana za pokwitowaniem odbioru;
- 27) **PLACÓWKA POCZTOWA** – jednostka organizacyjna Operatora lub Agenta Pocztowego, w której można zawrzeć umowę o świadczenie usługi pocztowej lub która doręcza Adresatom przesyłki pocztowe, albo inne wyodrębnione i oznaczone przez Operatora miejsce, w którym można zawrzeć umowę o świadczenie usługi pocztowej lub odebrać Przesyłkę pocztową, określana także, jako „Punkt Obsługi Przesyłek”;
- 28) **PRZESYŁKA UBEZPIECZONA** – Przesyłka Rejestrowana, którą Nadawca ubezpiecza na wypadek jej uszkodzenia, zniszczenia lub utraty, o której mowa w § 33 Regulaminu;
- 29) **UMOWA BIZNESOWA**- pisemna umowa zawierana z Klientem Biznesowym, w tym Klientem Przetargowym, indywidualnie ustalająca warunki współpracy w zakresie świadczenia usług pocztowych oraz innych usług określonych w Cenniku Biznesowym między takim Klientem, a Operatorem;
- 30) **USŁUGA POCZTOWA** – usługa polegająca na łącznym lub rozdzielnym przyjmowaniu, sortowaniu i doręczaniu Przesyłek, a także przemieszczaniu Przesyłek (jeżeli jest wykonywane łącznie z przynajmniej z ich przyjmowaniem, sortowaniem lub doręczaniem), oraz na przesyłaniu Przesyłek pocztowych przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, jeżeli na etapie przyjmowania, przemieszczania lub doręczania przyjmują one fizyczną formę przesyłki, wykonywana przez Operatora na podstawie wpisu do rejestru Operatorów Pocztowych, zgodnie z postanowieniami ustawy Prawo pocztowe;
- 31) **ETYKIETA** - generowane w WEBTRUCKER oznaczenie z kodem kreskowym i przyporządkowanym mu numerem nadawczym, zawierające w szczególności oznaczenie ADRESU, ADRESATA, NADAWCY, oraz inne informacje niezbędne do wykonania usługi przez OPERATORA.

## POSTANOWIENIA OGÓLNE

### §2

1. Regulamin zawiera ogólne warunki umowy o świadczenie usługi pocztowej i stanowi integralną część umowy o świadczenie usługi pocztowej.
2. Treść Regulaminu wraz z załącznikami, stanowiącymi jego integralną część, jest zamieszczona na stronie internetowej [www.inpost.pl](http://www.inpost.pl).
3. Operator zastrzega sobie prawo do zawężenia obszaru doręczenia przesyłek pocztowych do ograniczonego obszaru.
4. Klient korzystający z usług pocztowych świadczonych przez Operatora zobowiązany jest stosować dostępne wzory formularzy i druków Operatora przewidziane dla określonych w niniejszym Regulaminie czynności.
5. Operator może także świadczyć inne, niewymienione wprost w niniejszym Regulaminie, usługi pocztowe, na podstawie odrębnej, pisemnej umowy o świadczenie usług pocztowych zawartej z Klientem. Ponadto, szczegółowe zasady świadczenia poszczególnych usług pocztowych mogą być określone w załącznikach do niniejszego Regulaminu.

## PLACÓWKI POCZTOWE

# Regulamin ogólny świadczenia usług pocztowych przez InPost S.A.

## §3

1. Placówki Pocztove Operatora, są czynne od poniedziałku do piątku, w godzinach określonych indywidualnie przez daną Placówkę Pocztową. Niektóre Placówki Pocztove mogą być także czynne w inne dni niż wskazane w zdaniu poprzednim, w godzinach wskazanych przez takie Placówki Pocztove.

## PLATNOŚĆ

### §4

1. Przesyłkę pocztową uznaje się za opłaconą, jeżeli na jej opakowaniu znajduje się oznaczenie odnoszące się do stosownej umowy o świadczenie usługi pocztowej zawartej pomiędzy Nadawcą a Operatorem, w tym Etykieta, oraz gdy Przesyłka pocztowa została przyjęta, a tym samym włączona do obrotu pocztowego Operatora.
2. Umieszczenie na Przesyłce pocztowej oznaczenia, o którym mowa w ust. 1 powyżej nie wyłącza obowiązku Klienta uiszczenia opłaty za daną usługę pocztową w wysokości wynikającej z zawartej z Operatorem Umowy Biznesowej.

### §5

1. Ceny usług pocztowych świadczonych przez Operatora określa Cennik stanowiący **Załącznik F** lub Umowa Biznesowa.

## PRZESYŁKA REJESTROWANA

### §6

1. Przesyłkę rejestrowaną Nadawca zobowiązany jest oznaczyć, wygenerowanym w WEBTRUCKER oznaczeniem z kodem kreskowym i przyporządkowanym mu numerem nadawczym (Etykieta). Nadawca jest ponadto zobowiązany do opatrzenia wyżej wskazanym oznaczeniem odpowiedniej pozycji w Księżce Nadawczej lub dokumentu Potwierdzenia Nadania.
2. W przypadku niewykonania wyżej wskazanych obowiązków, Operator może pobrać opłatę za czynności, o których mowa w pkt. 1 niniejszego paragrafu w wysokości przewidzianej przez Umowę Biznesową.

### §7

W ramach oferowanych usług Operator nie świadczy usług polegających na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu paczek pocztowych i przesyłek listowych (z wyjątkiem przesyłek kurierskich), przekazów pocztowych, przesyłek dla ociemniałych, przesyłek poleconych, przesyłek reklamowych, przesyłek z zadeklarowaną wartością, oraz usług pocztowych zastrzeżonych na rzecz operatora wyznaczonego w rozumieniu uPP.

## ADRESOWANIE PRZESYŁKI POCZTOWEJ

### §8

1. Za pośrednictwem WEBTRUCKER Klient wskazuje na etykiecie w sposób czytelny:
  - a) imię i nazwisko, bądź pełną nazwę Nadawcy i Adresata;
  - b) adres Nadawcy i Adresata z dokładnym określeniem miejscowości, ulicy, numeru domu i mieszkania lub lokalu oraz kodu pocztowego.
  - c) Adres e-mail Adresata,
  - d) Numer telefonu w sieci GSM Adresata.
2. Adresatem może być wyłącznie jeden podmiot albo grupa osób zamieszkująca ten sam lokal.
3. Przesyłka niezawierająca informacji pozwalających na zidentyfikowanie Adresata nie powinna zostać przez Operatora przyjęta. W przypadku, gdy taka Przesyłka zostanie jednak włączona do obrotu pocztowego przez Operatora, zostanie ona zwrócona Nadawcy z adnotacją stanowiącą informację o przyczynie jej niedoręczenia oraz zwrotu. Za czynności związane ze zwrotem Przesyłki Operator pobiera opłatę, zgodnie z Cennikiem stanowiącym **Załącznik F**.
4. Przesyłka zostanie także zwrócona do Nadawcy na jego koszt w przypadku, gdy adres wskazany na Przesyłce jest błędny lub niewłaściwy.
5. Przesyłka, której nie można zwrócić Nadawcy oraz doręczyć Adresatowi z powodu braku lub błędnego adresu, traktowana jest jako niedoręczalna i kierowana jest do Magazynu Przesyłek Niedoręczalnych.

## NADAWANIE PRZESYŁKI

### §9

1. Przesyłka może być przyjęta do w następujący sposób:
  - a) w Placówce Pocztowej – Nadawca sam dostarcza Przesyłkę;
  - b) u Nadawcy – przesyłkę odbiera Kurier, na podstawie wcześniejszego zgłoszenia dokonanego za pośrednictwem WEBTRUCKER;
2. Warunkiem nadania Przesyłki jest poprawne zaadresowanie Przesyłki zgodnie z wzorem określonym w WEBTRUCKER.
3. Poprawnie zaadresowana Przesyłka zawiera w szczególności:
  - a) poprawne dane adresowe (ulica, nr budynku/lokalu, kod pocztowy oraz miejscowość) i kontaktowe (nr telefonu oraz opcjonalnie adres mailowy) Nadawcy;
  - b) poprawne dane adresowe (nazwa/imię i nazwisko, ulica, nr budynku/lokalu, kod pocztowy oraz miejscowość) i kontaktowe (nr telefonu oraz opcjonalnie adres mailowy) Odbiorcy;
  - c) informacje dotyczące Przesyłki (wymiar, waga, wartość oraz informacje szczególne na temat jej zawartości).
4. Przyjęcie Przesyłki następuje po pozytywnej weryfikacji przez Operatora (Kuriera lub pracownika Placówki Pocztowej) danych wskazanych na Przesyłce, ich zgodności z Etykietą oraz możliwości realizacji Usługi.
5. Do zawarcia umowy świadczenia Usługi dochodzi w momencie przyjęcia Przesyłki przez Kuriera lub przyjęcia przesyłki do nadania w Placówce Pocztowej.
6. Dowodem zawarcia umowy o świadczenie Usługi jest potwierdzona przez Operatora Etykieta, którą może być także przekaz elektroniczny, wydruk komputerowy lub inny dokument zawierający dane określone w niniejszym Regulaminie i przepisach prawa, stosowany przez Operatora.
7. Zadeklarowana wartość Przesyłki nie może przewyższać jej zwykłej wartości i na żądanie Operatora powinna być potwierdzona stosownymi dokumentami (np. faktury, rachunki). Rzeczy i jakiegokolwiek materiały o wartości przekraczającej kwotę 200 zł (słownie: dwieście złotych) lub których utrata czy uszkodzenie mogłyby powodować powstanie roszczenia przewyższającego tę kwotę nie mogą być wysyłane w Przesyłkach innych niż Przesyłka z wykupioną usługą ubezpieczenia. W przypadku niewykupienia usługi ubezpieczenia Przesyłki, wszelką odpowiedzialność Operatora związaną ze świadczeniem Usługi przewozowej ogranicza się do kwoty 200 zł.

## PRAWA OPERATORA

### §10

1. Operator odmawia zawarcia umowy o świadczenie usługi pocztowej albo może odstąpić od jej wykonania, jeżeli:
  - a) nie są spełnione przez Nadawcę wymagania dotyczące świadczenia usług pocztowych określone w ustawie Prawo pocztowe, przepisach wydanych na jej podstawie lub w Regulaminie;
  - b) zawartość lub opakowanie Przesyłki pocztowej naraża osoby trzecie, Operatora lub inne Przesyłki na szkodę; właściwe opakowanie Przesyłki jest zawsze obowiązkiem Nadawcy, a opakowanie Przesyłki powinno być odpowiednie do zawartości Przesyłki, w szczególności powinno uwzględniać właściwości zawartości Przesyłki, warunki atmosferyczne oraz inne okoliczności mogące wpłynąć na stan przesyłki, także po jej przyjęciu przez Operatora, w tym okoliczności związane z przemieszczaniem Przesyłki przez Operatora;
  - c) na opakowaniu Przesyłki pocztowej lub w widocznej części jej zawartości znajdują się napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające prawo lub dobra osobiste Nadawcy, Adresata lub innych osób albo znaki opłaty pocztowej niespełniające wymagań określonych w ustawie;
  - d) usługa pocztowa miałaby być wykonywana w całości lub w części na obszarze nieobjętym wpisem do rejestru operatorów pocztowych, chyba że Operator zawarł pisemną umowę o współpracy umożliwiającą wykonanie usługi poza tym obszarem;
  - e) przyjmowanie lub przemieszczanie Przesyłki pocztowej jest zabronione na podstawie odrębnych przepisów;
  - f) Klient Biznesowy, z którym zawarto stosowną umowę zalega z płatnościami za świadczone przez Operatora usługi pocztowe;
  - g) adres doręczenia wskazany na Przesyłce pocztowej jest nieprawidłowy bądź nieczytelny;
  - h) Przesyłka pocztowa zawiera płyny, gazy, rzeczy łatliwe, kruche, żywe rośliny i zwierzęta, rzeczy wymagające specjalnego traktowania podczas wykonywania usługi pocztowej.
2. Operator może ponadto:

# Regulamin ogólny świadczenia usług pocztowych przez InPost S.A.

- a) odmówić zawarcia umowy o świadczenie usługi pocztowej, jeżeli Przesyłka pocztowa nie spełnia określonych przez Operatora warunków wymaganych do zawarcia umowy, w szczególności:
- aa. niedopuszczalne jest umieszczanie w Przesyłce pocztowej przedmiotów zakazanych (w tym których przewóz jest zabroniony) przez obowiązujące przepisy prawa, w tym przez ustawę Prawo pocztowe oraz właściwe przepisy Światowego Związku Pocztowego, a także: przedmiotów pochodzących z przestępstwa, pieniędzy, papierów wartościowych, przedmiotów wartościowych (w tym biżuterii, antyków, dzieł sztuki, znaków legitymacyjnych itp.), broni, amunicji i innych materiałów wybuchowych lub łatwopalnych (w tym broni w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 21 maja 1999 r. o broni i amunicji (Dz. U. 1999 nr 53 poz. 549) z wyłączeniem: pistoletów hukowych, startowych i alarmowych oraz amunicji do tych pistoletów, o ile nie są bronią palną w rozumieniu tej ustawy oraz, o ile Nadawca dostarczy Operatorowi przed nadaniem takiej Przesyłki pocztowej wymagane przez ww. ustawę dokumenty oraz spełni pozostałe warunki realizacji takiej usługi pocztowej), jak i przedmiotów, substancji niebezpiecznych w rozumieniu odrębnych przepisów, substancji chemicznych lub ich mieszanin oferowanych na rynku (np. tzw. dopalacze) w tym o właściwościach wybuchowych, łatwopalnych, utleniających, drażniących, żrących, uczulających, rakotwórczych, mutagennych oraz działających szkodliwie na rozrodczość, mogących spowodować zagrożenie dla zdrowia, życia ludzkiego lub szkody majątkowe, narkotyków i substancji psychotropowych, artykułów szybko psujących się i wymagających szczególnych warunków transportu (w tym wydzielających woń lub plyn), martwych lub żywych zwierząt i roślin, zwłok ludzkich, organów ludzkich lub/i zwierzęcych. Powyższe wyliczenie nie ma charakteru wyczerpującego.
- bb. jeżeli Przesyłka pocztowa jest nieodpowiednio zapakowana, w sposób, który może umożliwić jej otwarcie bez ingerencji w opakowanie lub może umożliwić utratę jej zawartości, bądź jej uszkodzenie oraz uszkodzenie innych Przesyłek w trakcie realizowania usługi pocztowej;
- cc. jeżeli wymiary lub/i masa Przesyłki pocztowej przekraczają wymiary lub/i masę określone w cenniku Operatora.
- b) odstąpić od wykonania usługi pocztowej po zawarciu umowy o świadczenie usługi pocztowej, jeżeli Przesyłka pocztowa nie spełnia warunków określonych w umowie, w tym także określonych w Regulaminie.
3. W przypadku odmowy zawarcia umowy lub jednostronnego odstąpienia przez Operatora od umowy o świadczenie usługi pocztowej z przyczyn określonych w ust. 1 i 2 powyżej, przyjętą Przesyłkę pocztową zwraca się Nadawcy na jego koszt. Zwrótowi podlega także pobrana opłata za usługę pocztową. W przypadku, kiedy Nadawca nie wyraża zgody na zwrot kosztów odesłania Przesyłki pocztowej, o której mowa w ust. 1 i 2 powyżej, stosuje się odpowiednio przepisy §13 ust. 5 i 6 Regulaminu.
4. W sytuacji uzasadnionego podejrzenia, iż Przesyłka pocztowa nie spełnia wymogów, o których mowa w ust. 1 lub 2 powyżej, Operator może, z uwzględnieniem wymogów właściwych przepisów, sprawdzić zawartość Przesyłki na każdym etapie świadczenia usługi, także przed przyjęciem Przesyłki, wzywając Nadawcę do jej otwarcia, a następnie podjąć decyzję o odmowie, o przyjęciu Przesyłki do realizacji lub o przerwaniu świadczenia usługi i zwrocie Przesyłki do nadawcy na jego koszt zgodnie z Cennikiem. W razie przerwania świadczenia usługi opłata poniesiona przez Nadawcę zostanie zaliczona na poczet opłaty należnej Operatorowi za zwrot takiej Przesyłki do Nadawcy. Nadawca ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych za szkody wyrządzone niewłaściwym opakowaniem lub w związku z niedopuszczalną zawartością przesyłki.
5. Nadawca jest obowiązany do należytego zapakowania Przesyłki pocztowej, w sposób zapewniający zabezpieczenie jej zawartości przed uszkodzeniem w trakcie wykonywania usługi pocztowej, jak i w sposób niezagrażający bezpieczeństwu osób, którymi posługuje się Operator przy wykonywaniu usługi pocztowej oraz innych przesyłek, które są objęte świadczeniem usług pocztowych przez Operatora.

## §11

1. Operatorowi, który zawarł z Nadawcą umowę o świadczenie usługi pocztowej przysługuje prawo zastawu na Przesyłkach pocztowych w celu zabezpieczenia roszczeń wynikających z umowy o

świadczenie usługi pocztowej oraz z tytułu uzasadnionych, dodatkowych kosztów świadczenia usługi, powstałych z przyczyn leżących po stronie Nadawcy lub Adresata.

2. Przepisu ust. 1 nie stosuje się, jeżeli Adresatem przesyłki jest organ władzy publicznej.
3. W przypadku odmowy zaspokojenia przez Adresata lub Nadawcę wierzytelności zabezpieczonych zastawem Operator, któremu przysługuje prawo zastawu otwiera komisyjnie Przesyłkę pocztową i przystępuje do sprzedaży jej zawartości po upływie 14 dni od dnia pisemnego zawiadomienia Adresata lub Nadawcy o zamierzonej sprzedaży zawartości Przesyłki pocztowej.
4. Kwotę uzyskaną ze sprzedaży zawartości Przesyłki, o której mowa w §11 ust. 3 Regulaminu, Operator przekazuje Nadawcy, na jego koszt, po potrąceniu wierzytelności zabezpieczonych zastawem.
5. Operatorowi przysługuje roszczenie do Nadawcy o pokrycie różnicy w przypadku, gdy wierzytelności zabezpieczone zastawem przewyższają kwotę uzyskaną ze sprzedaży zawartości Przesyłki pocztowej.
6. W przypadku, gdy sprzedaż zawartości Przesyłki pocztowej lub jej części nie jest możliwa, do niesprzedanej zawartości Przesyłki pocztowej stosuje się przepisy §13 ust. 6 Regulaminu.
7. Przepisy §11 ust. 1-6 powyżej nie naruszają przepisów ustawy z dnia 19 marca 2004 r. – Prawo celne (t. j. Dz.U. z 2013 r., poz. 727 ze zm.).

## DOREČZANIE PRZESYŁEK POCZTOWYCH

### §12

1. Przesyłkę Poleconą, Paczkę pocztową uznaje się za doręczoną z chwilą ich wydania Adresatowi, bądź osobie uprawnionej do ich odbioru po uprzednim złożeniu przez właściwą osobę podpisu stanowiącego potwierdzenie otrzymania Przesyłki. Pokwitowanie odbioru Przesyłki poleconej lub Paczki pocztowej powinno zawierać czytelny podpis odbiorcy i datę odbioru.
2. Przesyłkę doręcza się Adresatowi bądź osobie uprawnionej do jej odbioru, pod adresem wskazanym na Przesyłce lub w umowie o świadczenie usługi pocztowej.
3. Przesyłkę pocztową można także doręczyć do rąk własnych Adresata w miejscu, gdzie się go zastanie za zgodą Adresata.
4. Przesyłki wobec których podjęto próbę doręczenia, doręcza się poprzez ich wydanie w Placówkach Pocztowych.
5. Przy wydaniu Przesyłki pocztowej na żądanie Operatora, Adresat lub osoba uprawniona do odbioru Przesyłki pocztowej zobowiązani są do okazania aktualnego i ważnego dowodu osobistego, paszportu, prawa jazdy lub innego dokumentu z fotografią, odciskiem pieczęci urzędowej z wizerunkiem orła oraz podpisem jego posiadacza, a w przypadku cudzoziemców nieposiadających żadnego z tych dokumentów innego dokumentu stwierdzającego tożsamość.

### §13

1. W przypadku nieobecności Adresata Przesyłki Rejestrowanej, Kurier umieszcza na drzwiach Adresata lub w innym widocznym miejscu pisemne zawiadomienie o próbie doręczenia Przesyłki oraz wskazaniem Placówki Pocztowej, w której Przesyłkę Pocztową należy odebrać w terminie kolejnych 7 dni, licząc od dnia następnego po dniu pozostawienia zawiadomienia.
2. Po upływie siedmiu dni, licząc od dnia następnego po dniu pozostawienia zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1 Regulaminu, Kurier doręcza Adresatowi powtórne zawiadomienie o możliwości odbioru Przesyłki rejestrowanej w terminie kolejnych 7 dni od dnia następnego po dniu pozostawienia powtórnego zawiadomienia, o którym mowa powyżej. Przesyłki awizowane przechowywane są w Placówce Pocztowej przez okres co najmniej 15 dni liczonych od dnia następnego po dniu pozostawienia pierwszego zawiadomienia, o którym mowa w §13 ust. 1 powyżej.
3. Na wniosek Nadawcy lub Adresata zawiadomienie, o którym mowa w §13 ust. 1 i 2 Regulaminu, może być przekazane Adresatowi przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej o ile taką formę aktualnie dopuszcza Operator.
4. W przypadku, gdy termin awizacji upłynął bezskutecznie, Przesyłkę pocztową zwraca się do Nadawcy.
5. Koszty zwrotu Przesyłek, o których mowa w ust. 4 powyżej oraz Przesyłek zwracanych z powodu ich niewłaściwego zaadresowania, pokrywa Nadawca.
6. W razie braku stosownych danych umieszczonych na kopercie lub opakowaniu, które umożliwiłyby zwrot Przesyłki do Nadawcy lub w przypadkach, o których mowa w § 8 ust. 5, § 10 ust. 3 zdanie trzecie

# Regulamin ogólny świadczenia usług pocztowych przez InPost S.A.

i § 11 ust. 6 Regulaminu, Przesyłki kierowane są do Magazynu Przesyłek Niedoręczalnych Operatora. Wobec tych Przesyłek mają zastosowanie procedury wskazane w art. 32 i 33 ustawy Prawo pocztowe.

- Jeśli Przesyłka nie może zostać zwrócona do Nadawcy i trafi do Magazynu Przesyłek Niedoręczalnych Operatora jako niedoręczalna, Operator może zwrócić Przesyłkę Nadawcy tylko i wyłącznie na wyraźną pisemną prośbę Nadawcy oraz po pokryciu przez Nadawcę wszelkich przysługujących Operatorowi wierzytelności z tytułu zwrotu takiej Przesyłki pocztowej.
- Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio w sytuacji nieobecności Adresata Przekazu Poczтового lub osoby uprawnionej do jego odbioru.
- Postanowienie niniejszego paragrafu mogą być odmienne uregulowane w Regulaminie Szczegółowym świadczenia usług pocztowych Operatora.

## §14

- Do czasu doręczenia Przesyłki, Nadawca może:
  - odstąpić od umowy o świadczenie usługi pocztowej;
  - zażądać zmiany Adresata lub miejsca doręczenia.
- Operator może pobrać opłatę za usługi wykonane przez Operatora w związku z odstąpieniem od umowy lub w związku ze zmianami wskazanymi przez Nadawcę jeżeli opłata za te czynności została określona w Cenniku.

## §15

- Operator doręcza Przesyłki przyjęte do przemieszczenia oraz doręczenia w następujących terminach wynikających z Cennika usług lub Regulaminu Szczegółowego.
- Do terminów wskazanych w ust.1 nie wlicza się dni ustawowo wolnych od pracy oraz sobót i niedziel.

## PEŁNOMOCNICY, USŁUGA DOSŁANIA, ZLECENIE NA DORĘCZANIE PRZESYŁEK REJESTROWANYCH DO ODDAWCZEJ SKRZYNKI POCZTOWEJ

### §16

- Adresaci mogą udzielać Pełnomocnictw Pocztowych do odbioru Przesyłek pocztowych w ich imieniu za dodatkową opłatą określoną w Cenniku. Wspomniane Pełnomocnictwo Pocztowe Adresat składa na formularzu określonym przez Operatora, we właściwej dla jego miejsca zamieszkania Placówce Pocztovej w obecności pracownika Operatora. Wykaz Placówek Pocztoowych Operator zamieszcza na stronie internetowej [www.inpost.pl](http://www.inpost.pl). Adresat może również odwołać złożone Pełnomocnictwo Pocztoowe do odbioru Przesyłek pocztowych w jego imieniu za dodatkową opłatą określoną w Cenniku poprzez złożenie stosownego oświadczenia na formularzu określonym przez Operatora. Odwołanie Pełnomocnictwa Pocztoowego jest możliwe jedynie w Placówce Pocztovej, w której Adresat złożył takie Pełnomocnictwo.
- Wzór formularza Pełnomocnictwa Pocztoowego do odbioru korespondencji wraz z oświadczeniem o odwołaniu tego Pełnomocnictwa określa **Załącznik G**.
- Dosłanie Przesyłki pocztowej, w tym do pełnomocnika Adresata, podlega dodatkowej opłacie jak za jej nadanie. Operator może pobrać opłatę za przyjęcie lub odwołanie żądania Dosłania Przesyłki pocztowej jeżeli opłata za te czynności została określona w Cenniku.
- W stosunku do świadczonych Usług Operator nie przyjmuje zleceń na doręczanie Przesyłek do oddawczej skrzynki pocztowej.

## ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA ORAZ POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

### §17

- Operator, który zawarł umowę o świadczenie usługi pocztowej z Nadawcą, odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:
  - wskutek siły wyższej;
  - z przyczyn występujących wyłącznie po stronie Nadawcy lub Adresata;
  - z powodu naruszenia przez Nadawcę lub Adresata przepisów ustawy Prawo Pocztoowe albo Regulaminu;
  - z powodu właściwości przesyłanej rzeczy, w szczególności wysokiej podatności przesyłanej rzeczy na uszkodzenia wynikające

z jej wad lub naturalnych właściwości. Operator pocztowy powołując się na jedną z przyczyn wymienionych powyżej, przedstawia dowód jej wystąpienia.

- Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody w Przesyłce pocztowej, jeżeli ich wyłączną przyczyną są właściwości rzeczy przemieszczanej w Przesyłce, w szczególności Operator nie odpowiada za wpływ na te rzeczy warunków atmosferycznych, upływu czasu od nadania, uszkodzenia Przesyłki wynikające z niewłaściwego opakowania czy niewłaściwego zabezpieczenia w Przesyłce rzeczy.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody w Przesyłce pocztowej:
  - polegające na utracie informacji zapisanych na wszelkiego rodzaju nośnikach danych, w tym dyskach optycznych, magnetycznych,
  - polegające na braku miary i wagi w granicach norm ubytków naturalnych, a w przypadku braku norm – w granicach zwyczajowo przyjętych,
  - powstałe wskutek naturalnego zużycia ubezpieczonego mienia, jego wad, naturalnych właściwości,
  - powstałe wskutek działań wojennych, stanu wyjątkowego, strajków, zamieszek, aktów terrorystycznych, aktów sabotażu,
  - spowodowane reakcją jądrową lub skażeniem radioaktywnym, niezależnie od źródła tego skażenia,
  - powstałe w wyniku złego zaadresowania,
  - polegające na niezgodności wagi lub/i zawartości Przesyłki Pocztovej z wagą lub/i zawartością zadeklarowaną przy wysłaniu, jeśli szkoda taka nie jest konsekwencją próby świadomej ingerencji w opakowanie oraz zawartość przesyłki pocztowej.
  - widoczne zgłoszone później niż w chwili odbioru Przesyłki pocztowej,
  - niewidoczne zgłoszone później niż w ciągu 7 dni od dnia odbioru Przesyłki pocztowej.
- Usługę pocztową uważa się za niewykonaną, jeżeli Przesyłka pocztowa lub jej zawartość została całkowicie zniszczona albo utracona, a zniszczenie lub utrata zostały stwierdzone odpowiednio w sposób określony w ust. 5. niniejszego paragrafu. Usługę pocztową uważa się za niewykonaną także w przypadku, gdy doręczenie Przesyłki Rejestrowanej albo zawiadomienia o próbie doręczenia Przesyłki Rejestrowanej nastąpiło po upływie 30dni od dnia jej nadania.
- W razie stwierdzenia przez uprawnionego, przy próbie doręczenia, uszkodzenia Przesyłki pocztowej, protokół szkody sporządzany jest w obecności Kuriera oraz Adresata, jeżeli jest to możliwe. W przypadku kiedy Adresat lub osoba uprawniona złoży swój podpis na Liście Wydań Kuriera przy doręczeniu Przesyłki pocztowej, jest to jednoznaczne z brakiem zastrzeżeń do otrzymanej Przesyłki. Nie dotyczy to jednak roszczeń z tytułu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń Przesyłki zgłoszonych przez Adresata lub osobę uprawnioną w terminie 7 dni od daty przyjęcia Przesyłki. W przypadku stwierdzenia przez Adresata uszkodzeń niewidocznych w chwili doręczenia Przesyłki warunkiem rozpoznania reklamacji jest niezwłoczne sporządzenie protokołu szkody w Placówce Pocztovej Operatora.
- Wzór formularza protokołu szkody określa **Załącznik nr H**.
- Nedoręczoną Przesyłkę pocztową uważa się za utraconą, jeżeli doręczenie lub zawiadomienie o próbie jej doręczenia nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia jej nadania.
- Z zastrzeżeniem zdania drugiego i trzeciego ust. 5 powyżej, roszczenie z tytułu nienależytego wykonania lub niewykonania usługi pocztowej wygasa wskutek przyjęcia Przesyłki pocztowej bez zastrzeżeń na zasadach określonych w ustawie Prawo Pocztoowe, chyba że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie:
  - jest następstwem czynu niedozwolonego;
  - nastąpiło z winy umyślnej Operatora;
  - jest wynikiem rażącego niedbalstwa Operatora.
- W sytuacjach określonych w literach a), b) i c) powyżej Operator ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych zgodnie z przepisami Kodeksu Cywilnego.

## §18

- W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej prawo wniesienia reklamacji przysługuje:
  - Nadawcy,
  - Adresatowi – gdy Nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo gdy Przesyłka Pocztova zostanie doręczona Adresatowi.



# Regulamin ogólny świadczenia usług pocztowych przez InPost S.A.

## §19

1. Reklamację można wnieść:
  - 1) z tytułu ubytku lub uszkodzenia Przesyłki pocztowej;
- a) bezpośrednio przy przyjęciu Przesyłki uszkodzonej lub z ubytkiem zawartości, jeżeli został wówczas sporządzony protokół szkody przez Operatora,
- b) po przyjęciu Przesyłki Pocztowej, jeżeli bezpośrednio przy przyjęciu zostało złożone pisemne oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń Przesyłki albo sporządzony został protokół szkody, o którym mowa w lit. a) powyżej;
- c) w terminie, o którym mowa w § 17 ust. 5 Regulaminu zdanie trzecie w przypadku stwierdzonych po Przyjęciu przesyłki uszkodzeń i ubytków nie dających się z zewnątrz zauważyć;
- 2) z tytułu utraty Przesyłki pocztowej, w dniu następnym po upływie terminu, w jakim uważa się niedoręczoną przesyłkę za utraconą, wskazanego w § 17 ust. 7 Regulaminu;
2. Reklamacja może zostać wniesiona nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania Przesyłki pocztowej z zastrzeżeniem § 17 ust. 5 Regulaminu.
3. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej wniesioną po upływie terminów, o których mowa w ust. 3 oraz § 17 ust. 5 Regulaminu, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
4. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi wnosi się na piśmie lub ustnie do protokołu w każdej Placówce Pocztowej Operatora, bądź telefonicznie, dzwoniąc pod numer infolinii 12 444 26 62, drogą elektroniczną, wypełniając poprawnie na stronie internetowej [www.inpost.pl](http://www.inpost.pl) formularz reklamacyjny oraz zatwierdzając przyciskiem „Wyślij” albo pisemnie przysyłając na adres siedziby Działu Reklamacji Operatora, znajdującej się w Krakowie (31-539), przy ul. Powstania Warszawskiego 15, z dopiskiem: „Dział Reklamacji”.
5. Reklamacje i skargi wniesione w innej formie niż jest to określone powyżej nie będą rozpatrywane, o czym reklamujący zostanie powiadomiony.
6. Każdej wniesionej reklamacji zostaje nadany unikalny numer IPR (Internetowe Potwierdzenie Reklamacji), który reklamujący jest zobowiązany podać przy kolejnych pismach dotyczących reklamacji.
7. W odniesieniu do konkretnej usługi pocztowej można wnieść tylko jedną reklamację.

## §20

1. Reklamacje odszkodowawcze przysługują w odniesieniu do Przesyłek pocztowych.
2. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę Nadawcy albo Adresata oraz adres do korespondencji albo adres siedziby Nadawcy albo Adresata;
  - b) przedmiot reklamacji;
  - c) rodzaj reklamowanej Przesyłki;
  - d) datę i miejsce nadania Przesyłki pocztowej;
  - e) numer dokumentu potwierdzającego nadanie lub numer Przesyłki pocztowej;
  - f) uzasadnienie reklamacji;
  - g) kwotę odszkodowania, w przypadku, gdy reklamujący żąda odszkodowania;
  - h) podpis reklamującego w przypadku reklamacji wniesionej w formie papierowej albo dane identyfikujące reklamującego w przypadku reklamacji złożonej za pomocą środków komunikacji elektronicznej lub telefonicznie;
  - i) datę sporządzenia reklamacji;
  - j) wykaz załączonych dokumentów;
  - k) telefon kontaktowy wnoszącego reklamację lub adres poczty elektronicznej.
3. Do reklamacji wnoszonej w postaci innej niż za pomocą środków komunikacji elektronicznej należy dołączyć poniższe dokumenty, wraz z dopiskiem na kopercie informującym o numerze złożonej reklamacji (IPR), jeżeli już został taki numer nadany:
  - a) oryginał dokumentu potwierdzającego nadanie albo oryginał pokwitowania nadania – do wglądu;
  - b) oświadczenie o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń - w przypadku przeniesienia uprawnień przez Nadawcę na Adresata;
  - c) kopię protokołu szkody sporządzonego przez Operatora

- bepośrednio przy przyjęciu uszkodzonej Przesyłki Pocztowej lub stwierdzonych ubytkach jej zawartości – w przypadku przyjęcia tej przesyłki przez Adresata
- d) oświadczenie przyjmującego Przesyłkę rejestrowaną o stwierdzonych ubytkach lub uszkodzeniach tej Przesyłki złożone bezpośrednio przy jej przyjęciu;
- e) opakowanie uszkodzonej Przesyłki pocztowej, jeżeli Operator tego zażąda;
- f) oświadczenie o stwierdzeniu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń Przesyłki pocztowej, z zachowaniem terminu, o którym mowa w §17 ust. 5 Regulaminu;
- g) przytoczenie okoliczności potwierdzających nadanie lub doręczenie Przesyłki pocztowej, oraz wskazanie dowodów potwierdzających ten fakt;
- h) zgłaszający reklamację Przesyłki ubezpieczonej jest obowiązany oprócz dokumentów wymaganych w Regulaminie, o których mowa w ust. 2 i 3, przedstawić dokument Potwierdzenie Nadania oraz dokument/dokumenty potwierdzający/-e rzeczywistą wartość Przesyłki Ubezpieczonej (faktura VAT lub inny dowód zakupu) zgodnie z deklaracją Nadawcy wskazaną w § 33 ust. 2 lit. d Regulaminu) poniżej, a w przypadku braku dokumentu potwierdzającego rzeczywistą wartość zawartości Przesyłki Ubezpieczonej, pisemne oświadczenie o zawartości Przesyłki Ubezpieczonej oraz inne wiarygodne dowody na tę okoliczność, umożliwiające przyjęcie bez wątplenia, że taka była zawartość i wartość zawartości Przesyłki Ubezpieczonej;
- i) dokumenty potwierdzające nienależyte wykonanie usługi doręczenia przesyłek pocztowych, o których mowa w art. 89 ustawy Prawo pocztowe – do wglądu Operatora;
- j) inne dokumenty wnioskowane przez Operatora w trakcie prowadzonego postępowania reklamacyjnego - niezbędne do sprawnego i należytego rozpatrzenia reklamacji.
4. Reklamacja wniesiona w postaci innej niż pisemna powinna zawierać informacje, o których mowa w ust. 2 oraz o dacie i miejscu nadania Przesyłki pocztowej.
5. Do reklamacji wniesionej za pomocą środków komunikacji elektronicznej należy dołączyć skany dokumentów, o których mowa w ust. 3. Jeżeli jest to niezbędne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji Operator może zażądać przekazania oryginałów tych dokumentów. W przypadku wniesienia reklamacji drogą telefoniczną dokumenty wskazane w ust. 3 należy przesłać do Działu Reklamacji w Krakowie 30-624, przy ul. Malborskiej 130, z dopiskiem: „Dział Reklamacji”.
6. W przypadku dokumentów, o których mowa w ust. 3 lit. a) i b) możliwe jest przedłożenie ich kopii potwierdzonych za zgodność z oryginałem przez pracownika Operatora.
7. Oryginały dokumentów są zwracane reklamującemu za pokwitowaniem, w każdej chwili na jego wniosek. W przypadku braku wniosku Operator zwraca je najpóźniej po zakończeniu postępowania reklamacyjnego.
8. Za reklamację uważa się również zgłoszenie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, które nie zawiera żądania zapłaty odszkodowania.
9. Operator, w celu wyjaśnienia i rozpatrzenia reklamacji lub/i roszczenia odszkodowawczego może żądać od osoby uprawnionej, Nadawcy i/lub Adresata udzielenia informacji, wyjaśnień i dostarczenia odpowiednich dokumentów – niezbędnych do sprawnego i należytego rozpatrzenia reklamacji.
10. Wzór Druku zgłoszenia reklamacji określa Załącznik J, z zastrzeżeniem ust. 11 poniżej.
11. Wzór Druku zgłoszenia reklamacji dla przesyłek zagranicznych określa **Załącznik K**.

## §21

Wniesienie reklamacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej ze wskazaniem przez wnoszącego reklamację jego adresu poczty elektronicznej oznacza zgodę na doręczanie wezwania, o którym mowa w § 24 ust.1, powiadomień, o których mowa w § 19 ust. 4, § 24 i § 28 oraz odpowiedzi na reklamację, o której mowa w § 27 lub informacji o wyniku rozpatrzenia odwołania, o której mowa w § 29 ust.1, za pomocą środków komunikacji elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany przez wnoszącego reklamację.

# Regulamin ogólny świadczenia usług pocztowych przez InPost S.A.

## §22

1. Placówka pocztowa operatora pocztowego przyjmująca reklamację potwierdza przyjęcie reklamacji wraz z załączonymi dokumentami, w tym poprzez naniesienie stosownej informacji na dowodzie potwierdzającym nadanie przesyłki.
2. W przypadku wniesienia reklamacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej operator pocztowy niezwłocznie przesyła drogą elektroniczną potwierdzenie jej przyjęcia.
3. W przypadku wniesienia reklamacji telefonicznie Operator przesyła potwierdzenie przyjęcia reklamacji w formie pisemnej lub na wskazany przez wnoszącego reklamację adres elektroniczny.

## §23

1. Reklamacje są rozpatrywane przez Operatora niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Rozpatrywaniem reklamacji się Dział Reklamacji Operatora. W przypadku reklamacji termin ten liczy się od dnia wniesienia przez reklamującego poprawnej reklamacji wraz ze wszystkimi wymaganymi dokumentami.
2. Termin określony w ust. 1 uważa się za zachowany, jeżeli Operator w tym terminie nadał (wysłał) odpowiedź na reklamację.

## §24

1. Jeżeli reklamacja nie spełnia wymogów formalnych, o których mowa w § 17, 18, 19 i 20, Regulaminu z wyłączeniem § 20 ust. 2 lit. g) Regulaminu Operator, o ile uzna że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, wzywa reklamującego do usunięcia braków formalnych w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpoznania. Wezwanie powinno zawierać pouczenie o rodzaju braków, które należy uzupełnić, terminie ich uzupełnienia oraz skutkach nieuzupełnienia braków w terminie.
2. Terminu, o którym mowa w ust.1, tj. od dnia wezwania do uzupełnienia reklamacji do dnia uzupełnienia reklamacji przez wnoszącego reklamację, nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.

## §25

Reklamację wniesioną przez osobę nieuprawnioną traktuje się jak niewniesioną, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego, informując go o możliwości wniesienia reklamacji przez osobę uprawnioną.

## §26

1. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej przysługuje odszkodowanie:
  - a) za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki pocztowej nie będącej przesyłką z korespondencją – w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy;
  - b) za utratę Przesyłki z korespondencją – w wysokości dziesięciokrotności opłaty za usługę nie niższej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie przesyłki listowej jako poleconej, określonej w cenniku usług powszechnych
  - c) za opóźnienie w doręczeniu Przesyłki pocztowej w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia – w wysokości nie przekraczającej dwukrotności opłaty za usługę;
  - d) za utratę Przesyłki Ubezpieczonej – w wysokości żądanej przez Nadawcę, nie wyższej niż wynikająca z tabeli sumy ubezpieczenia dla danej przesyłki. Roszczenie odszkodowawcze dotyczące Przesyłki ubezpieczonej przysługuje również za zniszczenie Przesyłki Ubezpieczonej przyjętej przez Operatora w wysokości faktycznie poniesionej szkody, ale nie większej niż suma ubezpieczenia, pod warunkiem uiszczenia stosownej opłaty za ubezpieczenie najpóźniej w dniu jej nadania.
2. W przypadku nadawania rzeczy i jakichkolwiek materiałów o wartości przekraczającej kwotę 200 (dwustu) złotych, lub których utrata czy uszkodzenie mogłyby powodować powstanie roszczenia przewyższającego tę kwotę, Operator zaleca wykupienie ubezpieczenia Przesyłki, wskazanego w § 33 niniejszego Regulaminu. Powyższe nie wyłącza, ani nie ogranicza odpowiedzialności Operatora za utratę lub uszkodzenie przesyłki.
3. Odszkodowanie wypłacane jest na żądanie zgłoszone w reklamacji.

4. W przypadku niewykonania usługi Operator, niezależnie od przysługującego odszkodowania, zwraca w całości opłatę pobraną za usługę pocztową.
5. Jeżeli osoba uprawniona do odszkodowania jest podatnikiem VAT wówczas należne odszkodowanie wypłacane będzie w kwocie netto bez podatku VAT.

## §27

1. Odpowiedź na reklamację zawiera:
  - 1) nazwę Operatora, a w przypadku wyznaczenia przez Operatora jednostki właściwej dla rozpatrywania reklamacji, nazwę tej jednostki;
  - 2) powołanie podstawy prawnej;
  - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji w całości lub części;
  - 4) w przypadku przyznania odszkodowania - kwotę odszkodowania oraz informację o sposobie i terminie jego wypłaty nie dłuższym niż 30 dni od dnia uznania reklamacji;
  - 5) pouczenie o prawie do odwołania oraz wskazanie adresu, na jaki należy złożyć odwołanie oraz informację o możliwości wcześniejszego, tj. przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej drugiej instancji, dochodzenia roszczeń określonych w ustawie w postępowaniu:
    - a. sądowym, albo
    - b. mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, albo
    - c. przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
  - 6) dane pracownika Operatora identyfikujące go jako osobę upoważnioną do udzielenia odpowiedzi na reklamację z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
2. Odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać:
  - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne - w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części;
  - 2) informację o przyczynie zatrzymania Przesyłki pocztowej, gdy reklamacja dotyczy Przesyłki zatrzymanej przez Operatora w przypadkach określonych w art. 36 ust. 2 uPP.

## §28

W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części reklamujący może wnieść odwołanie do Operatora do Sekcji Odwołań w Dziale Reklamacji, w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację, pod rygorem pozostawienia bez rozpoznania Odwołania wniesionego z naruszeniem tego terminu. O pozostawieniu odwołania bez rozpoznania Operator niezwłocznie zawiadamia reklamującego.

## §29

1. Operator rozpatruje odwołanie niezwłocznie i informuje reklamującego o wyniku rozpatrzenia odwołania w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania odwołania. Przepisy § 22 ust. 2, § 27 ust. 1 pkt 1-4, pkt 6 i ust. 2 pkt 1 oraz § 21 Regulaminu stosuje się odpowiednio.
2. Informacja, o której mowa w ust. 1, powinna zawierać pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie do dochodzenia roszczeń określonych w ustawie Prawo pocztowe w postępowaniu:
  - a) sądowym, albo
  - b) mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, albo
  - c) przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

## §30

Nieudzielenie przez Operatora odpowiedzi na reklamację lub odpowiedzi na odwołanie od reklamacji w przewidzianym terminie skutkuje uznaniem reklamacji.

## §31

Wezwania, o których mowa w § 24 ust.1 Regulaminu, odpowiedź na reklamację, o której mowa w § 27 Regulaminu, lub informację o wyniku rozpatrzenia odwołania, o której mowa w § 29 ust. 1 Regulaminu, a także powiadomienia, o których mowa w § 19 ust. 4, § 24 oraz § 28 Regulaminu, przesyła się przesyłką poleconą za pokwitowaniem, z wyłączeniem przypadków, gdy reklamacja została wniesiona za pomocą środków komunikacji elektronicznej.

# Regulamin ogólny świadczenia usług pocztowych przez InPost S.A.

## §32

1. W przypadku uznania reklamacji, w której reklamujący dochodził odszkodowania, Operator wypłaca należne odszkodowanie nie później niż w terminie 30 dni od uznania reklamacji.
2. Prawo dochodzenia roszczeń określonych w Regulaminie, w postępowaniu sądowym oraz w postępowaniach określonych w § 34 Regulaminu przysługuje niezależnie od wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.
3. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną w przypadku odmowy uznania reklamacji albo niezapłacenia dochodzonej należności w terminie 30 dni od uznania reklamacji. Dla wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego nie jest konieczne złożenie odwołania od rozpoznania reklamacji.
4. W przypadku wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego Konsument może skorzystać z pozasądowej możliwości rozwiązywania sporów drogą elektroniczną za pośrednictwem internetowej platformy ODR, która umożliwia dochodzenie swoich roszczeń w związku z usługą pocztową. Platforma ODR dostępna jest pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## PRZESYŁKI UBEZPIECZONE

### § 33

1. Za dodatkową opłatą, określoną w Cenniku, Nadawca może wykupić usługę Przesyłka Ubezpieczona.
2. Zawarcie umowy usługi pocztowej Przesyłka Ubezpieczona następuje zgodnie z niniejszym Regulaminem, z następującymi zmianami:
  - a) Nadawca zleca ubezpieczenia przesyłki w WEBTRUCKER według obowiązującego Cennika.
  - b) pisemna umowa z Klientem może przewidywać inny sposób uiszczenia opłaty za ubezpieczenie Przesyłki, która ma być Przesyłką Ubezpieczoną w wysokości zależnej od sumy ubezpieczenia wskazanej w obowiązującym lub ustalonym Cenniku Operatora;
  - c) Nadawca jest obowiązany przygotować Przesyłkę, która ma być Przesyłką Ubezpieczoną w taki sposób, aby nie było dostępu do jej zawartości, a towar znajdujący się wewnątrz opakowania był należycie zabezpieczony przed uszkodzeniem lub zniszczeniem w transporcie oraz w sposób uniemożliwiający przemieszczanie się zawartości tej Przesyłki; ponadto, Przesyłka Ubezpieczona nie może zawierać niebezpiecznych rzeczy i innych wyłączonych z przewozu, nie może zagrażać otoczeniu i innym Przesyłkom pocztowym, za co odpowiada Nadawca;
  - d) Nadawca Przesyłki Poleconej oraz Paczki, w przypadku wybrania opcji ubezpieczenia, deklaruje wartość Przesyłki pocztowej, podaje jej zawartość, zapewnia, że jej zawartość jest zgodna z wymogami litery c) powyżej i podaje wysokość sumy ubezpieczenia, która może wynosić: do 500,00 zł, lub do 1.000,00 zł, zgodnie z obowiązującym Cennikiem;

## ROZWIĄZYWANIE SPORÓW

### §34

1. Spór cywilnoprawny między Nadawcą lub Adresatem a Operatorem może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego.
2. Postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej w trybie określonym w art. 95 ustawy Prawo pocztowe.
3. Spór cywilnoprawny między Nadawcą lub Adresatem a Operatorem może być także zakończony w postępowaniu przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Prezesie UKE w trybie określonym w ustawie Prawo Telekomunikacyjne (t. j. Dz. U. z 2014 r., poz. 243, z późn. zm.)

### §35

1. Roszczenia dochodzone na podstawie niniejszego Regulaminu przedawniają się z upływem 12 miesięcy od dnia nadania Przesyłki.
2. Bieg przedawnienia roszczeń zawieszają się na okres od dnia wniesienia reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.

## POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### §36

1. Niniejszy Regulamin od dnia jego wejścia w życie znajduje zastosowanie również do umów zawartych przed dniem jego wejścia w życie. Zdanie poprzednie nie dotyczy umów zawartych z konsumentami. Jakiegokolwiek postanowienia niniejszego Regulaminu nie obowiązują w odniesieniu do umów zawieranych z konsumentami, tylko jeżeli takie postanowienia zostałyby uznane za niedozwoloną klauzulę umowną lub praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. W pozostałym zakresie postanowienia Regulaminu wiążą konsumenta.
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności ustawę Prawo pocztowe oraz Kodeks cywilny. Operator zastrzega, że w odniesieniu do poszczególnych usług pocztowych pierwszeństwo mają postanowienia dotyczące tych poszczególnych usług pocztowych określone w regulaminach odnoszących się do tych usług.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 sierpnia 2016 r.